

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI LABORATORIUM
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA**

TESIS



Diajukan oleh:

RACHMAWATI HERLINA W
NIM. P 100 070 071

**MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA**

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dekade terakhir, peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru. Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan sehingga melakukan pembelian lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena melalui terpuasnya kebutuhan konsumen, konsumen tidak akan melirik perusahaan lain dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh konsumen loyal kepada konsumen lainnya.

Salah satu alasan mengapa kualitas pelayanan menjadi suatu isu yang penting karena perekonomian dunia menjadi suatu perekonomian jasa. Jasa/pelayanan menjadi suatu bagian besar dari apa yang diproduksi dan dikonsumsi oleh dunia. Sehingga amatlah mengherankan apabila masyarakat tidak peduli mengenai kualitas jasa. Dengan keunggulan layanan, semua orang diuntungkan. Pengguna jasa diuntungkan. Petugas diuntungkan. Manajemen

diuntungkan. Masyarakat diuntungkan. Negara juga diuntungkan. Semua orang diuntungkan.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan penting umat manusia. Pelayanan kesehatan terbagi menjadi dua bagian besar yaitu pelayanan medik dan pelayanan kesehatan masyarakat. Penelitian ini hanya membahas kualitas pelayanan medik. Lebih spesifik lagi, hanya difokuskan kepada kualitas pelayanan tenaga medik saja. Pelayanan medik, seperti pelayanan lainnya, tidak dapat hanya dinilai dari sudut pandang manajemen dan tenaga medik, tetapi juga dari sudut pandang pengguna jasa. Khusus dalam bidang pelayanan medik, kualitas tidak dinilai hanya berdasarkan kepuasan pengguna jasa semata tetapi juga harus mengikuti kode etik dan standar yang berlaku.

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (pelanggan) di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Latar belakang penelitiannya adalah untuk mengetahui penilaian konsumen (pelanggan) tentang kualitas pelayanan serta kepuasan yang dapat dirasakannya. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum? Oleh karena itu, Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen (pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen (pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalinkan hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mengetahui dimensi kualitas apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien/konsumen di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Zulian Yamit, 2005 : 10-11) dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (keterandalan),

responsiveness (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata).

Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Sehubungan dengan kondisi itu, permasalahannya adalah apakah ada pengaruh variabel *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) terhadap kepuasan pasien.

Dengan begitu kompleksnya masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan penting. Oleh karena itu perusahaan jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah: apakah ada pengaruh dari variabel *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) terhadap kepuasan konsumen.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas layanan yang terdiri dari dimensi *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap),

assurance (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) mempengaruhi kepuasan masyarakat

D. Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran kepada Pemerintah Daerah dalam hal ini adalah pengelola laboratorium Kesehatan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen.